

「電話応対リモート審査会」参加者募集！

～電話離れの時代だからこそ、電話応対が企業の強みになる～

当協会では、電話応対の品質向上を目的として「リモート審査会」を実施いたします。録音データをもとに専門の審査員が評価を行い、改善点を分かりやすくフィードバックいたします。

若手社員の育成や、電話応対をより良くしたい方に特にお役立ていただける内容となっております。貴社の応対品質向上に向け、ぜひこの機会にご参加をご検討くださいますようお願い申し上げます。

<<<<< 若手の7割が電話に不安！ だから今、電話応対研修が必要です！ >>>>>

◆アンケート結果から

- ソフツー「電話業務に関する実態調査」
→ 20～30代の72.7%が電話に苦手意識
- FNNプライムオンライン → Z世代の約7割が電話に苦手意識
- LIMO → Z世代の75.8%が電話は緊張すると回答

★若者の電話恐怖 → 退職につながるケースが多数報告

★20代の75%が電話応対に強いストレス（2023年調査）

電話が怖くて退職した若者の事例が多数紹介

退職代行サービスにも「電話応対が辛い」という相談が急増

< 事例A：20代女性（事務職）入社1年目 >

- ・電話応対が苦手で、鳴るたびに手が震える
 - ・上司が「電話ぐらい出ろ」と叱責
 - ・出社前に動悸・吐き気がするようになり退職
- 電話恐怖 × パワハラ気味の指導が退職の引き金

< 事例B：20代男性（営業アシスタント） >

- ・顧客からのクレーム電話が続き、精神的に限界
 - ・「電話に出るのが怖い」と、上司に相談したが理解されず
 - ・退職代行に依頼して退職
- クレーム対応の恐怖が蓄積して退職



■ 料 金：非会員 3,300円/人 ・ 会員無料

■ 内 容：電話応対研修 + 個人別に電話応対内容を録音・審査

※あらかじめ状況設定された内容に対して3分程度の応対内容

専門家(※)が審査後、個人別にフィードバック（総評・アドバイス）

(※)電話応対技能検定指導者級講師

■ 実施期間：6月～8月

※実施日は、別途調整（研修会場のみ準備願います。）



(公財)日本電信電話ユーザ協会 鳥取支部（担当：田積）
TEL(0857)39-2525 FAX(0857)39-2526
E-mail: n.tazumi@jtua.or.jp
〒680-0007 鳥取市湯所町2-258 NTT湯所ビル内



ホームページ



Instagram

Instagram
はじめました



“実務さながらの電話応対”研修を導入すると・・・新人の成長スピードが2～3倍になり、現場のCS（顧客満足）向上とミス削減に直結します。

“実務さながらの電話応対”のロールプレイで・・・“実務特有の負荷・判断・心理”を実体験できます。

1. 本番でパニックにならない“新人”が育つ。

- ・現場に出た瞬間の“ギャップショック”をなくせる。
- ・新人が最もつまずくのは、「研修でやったこと」と「実務の電話の複雑さ」が違うこと。
- ・実務の電話応対を研修に取り入れると、現場特有の“揺らぎ”（※）を事前に経験できる。
（※）相手の話し方の癖、要件が曖昧なケース、想定外の質問、感情の揺れなど、

2. 自分で考えて動ける“新人”に育つ。

- ・判断力が鍛えられ、対応の質が安定する。
- ・実務では「正解が一つではない」場面が多い。
例：担当者不在のとき、どう代替案を提示するか。相手が急いでいるときの優先順位判断。

3. 共感の言葉が自然に出ようになり、CSが上がる。

- ・CS（顧客満足）を上げる“本物の共感力”が身につく。
- ・単なるロールプレイでは得られないのが、相手の本当の感情の揺れ。
- ・相手の声の微妙な変化（不安、急ぎ、不満、戸惑いなど）を感じ取れるようになる。

4. 伝言ミス・聞き漏れが激減し、現場の負担が減る。

- ・30秒要約（CREC法）の精度が一気に上がる。
- ・情報が“整っていない”実務の電話体験で、事実、要望、期限を瞬時に整理する力が鍛えられる。

5. 自信がつき、早期離職のリスクが下がる。

- ・「できた」という成功体験、「怖くない」という心理的安全性、「型があれば対応できる」という理解の積み重ねが、自信やポジティブな行動につながる。

6. 現場のストレスが減り、教育コストが下がる。

- ・実務レベルの応対ができる研修により、現場に出た後の指導が圧倒的に楽になる。
- ・基本スキル（要点整理・クッション言葉が自然に出る・メモが正確）が身につく。

7. 毎年、審査することで“成果が見える化”される。

- ・新人の成長度合いを数値化・可視化しやすい。
- ・継続的な取り組みは、長期的な品質向上やブランド力向上につながる。



ご興味等ございましたら、お気軽にご絡ください。

お申込は、当協会ホームページ「リモート審査会参加者募集!」からお申込みください。

「電話応対リモート審査会」参加申込書

＜送付先＞ FAX : 0857-39-2526 / E-mail : n.tazumi@jtua.or.jp

申込期日 : 5月18日(月) ～ 7月10日(金)

事業所名				
所在地	〒			
会員区分	一般 ・ 会員			参加希望日時等
参加者	ふりがな 氏 名			参加希望日等は 申込後、お電話にて調整させていただきます。
	ふりがな 氏 名			
	ふりがな 氏 名			
	ふりがな 氏 名			
	ふりがな 氏 名			
	ふりがな 氏 名			
	ふりがな 氏 名			
	ふりがな 氏 名			
	ふりがな 氏 名			
	ふりがな 氏 名			
	ふりがな 氏 名			
連絡 責任者	氏名		所属	
	TEL		Mail	
ご要望	研修日程等			

※記載いただいた個人情報は、当「電話応対リモート審査会」の運営目的以外には使用いたしません。

※FAXまたはメールにより申し込みを受け付けた時点で、折り返し申込確認のメールをしております。ユーザ協会から確認がない場合は、お手数ですがその旨お電話いただきますようお願いいたします。

Q) (公財) 日本電信電話ユーザ協会はどんな協会ですか？

A) (公財) 日本電信電話ユーザ協会（通称：ユーザ協会）は、ICT（情報通信技術）の普及と、それを通じた企業の「顧客満足度の向上」や「情報化の推進」を支援する公益法人です。

一言で言えば、「電話対応やICTスキルの向上をサポートする、
ビジネスコミュニケーションの専門機関」です。



Q) 研修会場、研修時間、研修メニューは？

A) 研修会場は、御社にて準備願います。

A) 研修時間は、ご相談に応じます。通常は、2時間～半日程度です。

A) 研修メニューは、責任者の方と相談の上決定します。

Q) リモート審査の具体的方法は？

A) 研修後にリモート録音もしくは、後日日程調整の上、リモート録音(5分程度/人)いたします。

Q) リモート審査の結果はいつフィードバックされますか？

A) 録音後、人数にもよりますが、2週間～約1ヶ月程度お時間を頂戴しております。

Q) 実技対応内容はどのような問題ですか？

A) コンクール問題の状況設定内容について、電話対応していただきます。

Q) コンクールに出場しなくても良いですか。

A) 研修との位置づけですので、電話対応コンクール鳥取県大会への参加は必須ではありません。

Q) 非会員ですが、料金はいくらですか？

A) 会員は無料、非会員は、1人3,300円となります。

但し、非会員でもご入会いただければ、今回の参加費用はすべて無料となります。

また、入金年度の会費は無料としており、初回請求は2027年度7月期になります。

Q) 何故、料金がこんなに安いのですか。

- A) 1. 公益財団法人は、営利を目的としない：民間企業は「利益」を出すことが最優先ですが、公益法人は「社会全体の利益（公共の利益）」に貢献することが存在意義です。
2. 収支相償（しゅうしそうしょう）の原則
公益目的事業にかかる費用は、その事業で得る収入を超えてはならないというルールがあります。つまり、「赤字にならない程度、かつ利益を出しすぎない価格設定」にする必要があります。
3. 多額の「税制優遇」を受けているから
公益財団法人は、公益目的の事業で得た収益に対して法人税がかかりません。